



**UPAYA STAF MARKETING DAN TOUR GUIDE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN WISATA BERBASIS BAHASA
INGGRIS SEBAGAI PENUNJANG SUKSESNYA SEBUAH PAKET
PERJALANAN WISATA DI JAVANICA TOUR & TRAVEL JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)
Program Studi Diploma III Bahasa Inggris
Fakultas Sastra
Universitas Jember

	Hadiah Pembelian	Klass
Terima Tgl	07 APR 2009	422
Jumlah		MUN
Oleh Katalog		4


SITI MUNAWAROH
050103101034

**PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2009**

PENGESAHAN

Penanggung Jawab Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember





Achmad Ghozi, S.E
Managing Director

Dosen Pembimbing

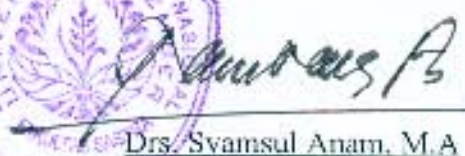

Hari Supriyono, S.S
NIP. 182317489

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris


Drs. Wisasonoko, M.A
NIP. 131798138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember




Drs. Svamsul Anam, M.A
NIP. 131759765

PERSEMBAHAN

Laporan ini kami persembahkan untuk:

- Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya;
- Abah dan Umiku tercinta terimakasih atas segala doa dan kasih sayang yang tak terhingga;
- Keponakan-keponakanku yang lucu Sheva, Hasya, Bima terimakasih atas inspirasinya;
- Kakak-kakakku tercinta terimakasih atas saran, doa dan dukunganya;
- Evy Yuni, Ana, Evy farida, Rini, Suci, Elya, Adisti, Ira, Antok, Coco, Yuli, terimakasih atas semangat dan doanya;
- Semua teman-teman kosku HENTITA terimakasih atas bantuannya;
- Semua staf dan pimpinan Javanica Tour & Travel Jember yang selalu membantu;
- Semua guru-guruku yang telah membimbing dan memberikan ilmu dengan sabar dan ikhlas.

MOTTO

- ❖ Cintailah apa yang kamu kerjakan, dan jangan hanya mengerjakan
apa yang kamu cintai
(Devon Siburang)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya, sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini dengan judul **Upaya Staf Marketing dan Tour Guide dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Wisata Berbasis Bahasa Inggris sebagai Penunjang Suksesnya sebuah Paket Perjalanan Wisata di Javanica Tour & Travel Jember**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Kami menyadari bahwa dalam melakukan penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata ini kami mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan penuh hormat kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Syamsul Anam, M.A.; Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A.; Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Hj. Meilia Adiana M.Pd.; dosen wali (DPA).
4. Bapak Hari Supriono, S.S. selaku dosen pembimbing utama dan dosen penguji yang telah mencurahkan waktu dan tenaga dalam membimbing kami sehingga Laporan Praktik Kerja Nyata ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Akhmad Ghazi S.E.; *Managing Director* dan segenap karyawan Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember.
6. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini terutama teman-teman dan keluargaku.

Dengan berbagai keterbatasan dalam laporan ini, kami menyadari masih banyaknya kekurangan. Oleh karenanya segala bentuk saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Akhir kata kami berharap semoga laporan Praktik Kerja Nyata ini bermanfaat bagi kita semua. Semoga Allah SWT memudahkan jalan bagi kita semua. Amin.

Jember, Januari 2009

Penulis



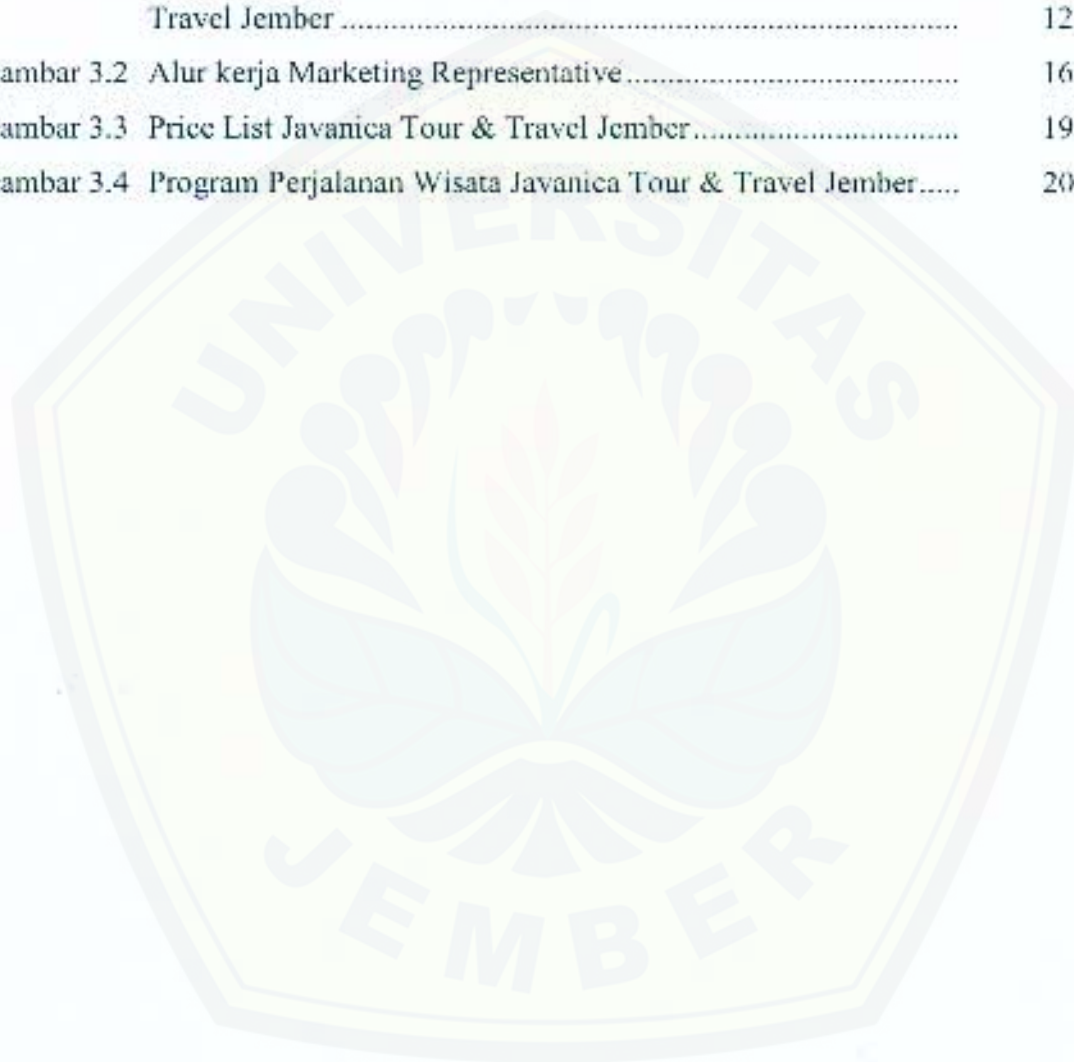
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	3
1.4.1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4.2 Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	4
1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Perjalanan (<i>Tour</i>).....	5
2.1.1 Pengertian Perjalanan (<i>Tour</i>).....	5
2.1.2 Unsur-unsur Perjalanan.....	5
2.1.3 Berbagai Komponen Perjalanan Wisata.....	5
2.2 Biro Perjalanan Wisata.....	6
2.2.1 Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	6
2.2.2 Kegiatan dalam Biro Perjalanan.....	6
2.3 Definisi Marketing.....	7
2.4 Pramuwisata.....	7
2.4.1 Pengertian Pramuwisata.....	7
2.4.2 Jenis Pramuwisata.....	7
2.5 Definisi Konsumen Wisata.....	8
2.6 Konsep Pelayanan.....	8
2.7 Bahasa Inggris sebagai <i>Lingua Franca</i>.....	9

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
3.1 Sejarah Perusahaan	10
3.2 Visi dan Misi Javanica	11
3.2.1 Visi Javanica	11
3.2.2 Misi Javanica	11
3.3 Struktur Organisasi Javanica	11
3.3.1 Alur Kerja <i>Marketing Representative</i>	15
3.3.2 Prosedur Operasi Javanica.....	15
3.3.3 Metode Marketing Javanica	16
3.3.4 Produk atau Pelayanan Javanica.....	17
3.4 Prosedur Pembuatan Program Paket Perjalanan Wisata	19
3.5 Prosedur Penawaran Paket Perjalanan Wisata	20
BAB IV. PEMBAHASAN	22
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata	22
4.1.1 Pengenalan (<i>Introduction</i>)	22
4.1.2 Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	24
4.1.3 Evaluasi kerja.....	31
4.1.4 Perpisahan.....	31
4.2 Peranan Bahasa Inggris dalam Pelayanan di Javanica Tour & Travel Jember	32
4.2.1 Peranan Bahasa Inggris dalam Kegiatan <i>Marketing</i> di Javanica Tour & Travel Jember	32
4.2.2 Peranan Bahasa Inggris dalam Kegiatan <i>Tour Guide</i> di Javanica Tour & Travel Jember	36
4.2.3 Peranan Bahasa Inggris dalam Kegiatan Reservasi di Javanica Tour & Travel Jember	46
4.3 Kendala dan Solusi dalam penggunaan Bahasa Inggris di Javanica Tour & Travel Jember	49
4.3.1 Kendala dalam Penggunaan Bahasa Inggris di Javanica Tour & Travel Jember	49
4.3.2 Solusi dalam Penggunaan Bahasa Inggris di Javanica Tour & Travel Jember	50
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
5.2.1 Bagi Pihak Fakultas.....	52
5.2.2 Bagi Pihak Javanica Tour & Travel Jember	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

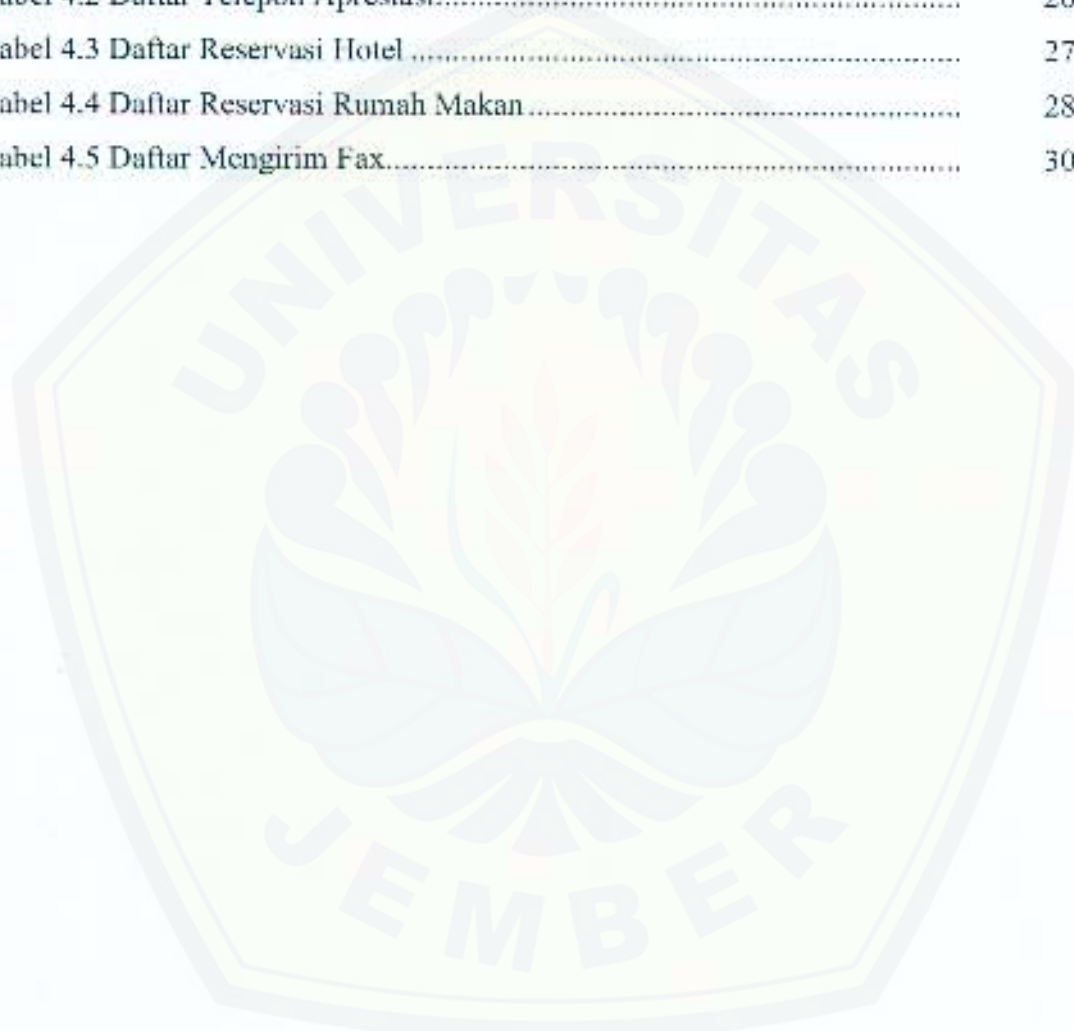
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember	12
Gambar 3.2 Alur kerja Marketing Representative	16
Gambar 3.3 Price List Javanica Tour & Travel Jember	19
Gambar 3.4 Program Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember	20



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Daftar Telepon Keluhan.....	25
Tabel 4.2 Daftar Telepon Apresiasi.....	26
Tabel 4.3 Daftar Reservasi Hotel.....	27
Tabel 4.4 Daftar Reservasi Rumah Makan.....	28
Tabel 4.5 Daftar Mengirim Fax.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Surat Keterangan Praktik Kerja Nyata
LAMPIRAN B	Contract Rate Hotel Fiducia
LAMPIRAN C	Fax Reservasi Rumah Makan Food Court DUFAN Jakarta
LAMPIRAN D	Fax Reservasi Hotel Puri Nusa Indah 3
LAMPIRAN E	Fax Reservasi Transportasi P.O Akas NNR Probolinggo
LAMPIRAN F	Fax Reservasi Hotel IBIS Yogyakarta
LAMPIRAN G	Brosur Hotel Kedaton
LAMPIRAN H	Price List Javanica Tour & Travel Jember

ABSTRAKSI

Industri dan jasa pariwisata tentu tidak terlepas dari tamu-tamu mancanegara yang berkunjung ke suatu negara dalam kegiatan bisnis, tamu negara, penelitian, perjalanan individual dan perjalanan secara berkelompok. Dalam hal ini tentu dibutuhkan penguasaan Bahasa Inggris yang baik sehingga penyampaian informasi kepariwisataan berhasil dengan baik serta dapat meningkatkan kegiatan kepariwisataan dalam berbagai hal. Peran serta pelaku wisata baik swasta dan pemerintah maupun masyarakat sangat membantu kemajuan industri pariwisata ditopang oleh SDM yang baik dengan kemampuan Bahasa Inggris yang baik pula. Untuk itu dalam sebuah instansi atau Biro Perjalanan Wisata diupayakan agar penguasaan Bahasa Inggris dapat merata ke seluruh lapisan di dalam perusahaan tersebut. Dalam hal ini *Staf Marketing* dan *Tour Guide* diupayakan mampu menerapkan Bahasa Inggris dengan baik sehingga paket wisata yang ditawarkan mampu menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini bertujuan agar setiap pelaku wisata mampu meningkatkan kualitas layanan wisata berbasis Bahasa Inggris sebagai penunjang suksesnya sebuah paket perjalanan wisata.

Kata Kunci: *layanan wisata, marketing, Bahasa Inggris*



BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan dari satu tempat ke tempat yang lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Kodhyat, 1983:4).

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara. Disamping itu pengembangan kepariwisataan juga bertujuan untuk memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kekayaan Indonesia. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah dalam mengembangkan pariwisata adalah dengan mengadakan acara akbar *Visit Indonesia Year 2008* yang bertujuan untuk menginformasikan Daerah Tujuan Wisata (DTW) yang menarik di tanah air dan untuk meningkatkan pendapatan daerah.

Pariwisata mempunyai hubungan yang erat dengan Biro Perjalanan Wisata. Karena Biro Perjalanan Wisata sebagai jembatan atau penghubung antara wisatawan dengan penyedia jasa akomodasi. Pada umumnya wisatawan menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata dalam menentukan rencana perjalanannya. Namun tidak menutup kemungkinan wisatawan mengatur perjalanannya sendiri.

Bahasa Inggris mempunyai peranan yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah paket perjalanan wisata. Bahasa Inggris sebagai Bahasa Internasional diharapkan menjadi media komunikasi antara Biro Perjalanan Wisata dengan konsumen, khususnya konsumen asing. Dengan menggunakan Bahasa Inggris suatu Biro Perjalanan Wisata dapat mencari konsumen atau memasarkan produk- produk mereka hingga ke luar negeri. Untuk itu penguasaan Bahasa Inggris yang baik sangatlah di perlukan dalam Biro Perjalanan Wisata khususnya bagi *staf marketing*

yang berperan sebagai pencari konsumen dan *tour guide* yang menangani perjalanan wisata.

Ketika kami melakukan Praktik Kerja Nyata di Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & travel Jember kami mengamati adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh setiap elemen biro perjalanan wisata tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan wisata yang berbahasa Inggris misalnya dengan *sharing*, *speaking*, menonton film berbahasa Inggris atau membaca buku- buku Bahasa Inggris dengan kami dan hal ini dilakukan oleh *staf marketing* dan *tour guide*. Untuk itu kami mengambil judul: “Upaya Staf Marketing dan Tour Guide dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Wisata Berbasis Bahasa Inggris sebagai Penunjang Suksesnya sebuah Paket Perjalanan Wisata di Javanica Tour & Travel Jember.”

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, kami dapat memberi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Upaya- upaya apa yang dilakukan *staf marketing* dan *tour guide* dalam meningkatkan kualitas layanan wisata berbasis Bahasa Inggris di Javanica Tour & Travel Jember?
2. Apa pengaruh Bahasa Inggris dalam upaya pengembangan pariwisata di Indonesia?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

1. agar mahasiswa dapat berpikir kritis dan berdaya nalar tinggi dalam menghadapi dunia kerja,
2. agar mahasiswa memahami sejauh mana peranan Bahasa Inggris dalam Biro Perjalanan Wisata dan menunjang profesi sebagai seorang *tour guide*.
3. untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dalam perkuliahan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

4. Untuk melengkapi salah satu persyaratan akademis dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

- a. Manfaat Praktik Kerja Nyata bagi Mahasiswa
 - 1) Mahasiswa dapat menambah wawasan, keterampilan, dan keahlian untuk terjun langsung di lapangan kerja yang sesungguhnya.
 - 2) Mahasiswa dapat mengatasi permasalahan di lapangan yang sebelumnya belum pernah ditemukan di bangku perkuliahan.
- b. Manfaat Praktik Kerja Nyata bagi Perusahaan
 - 1) Praktik Kerja Nyata merupakan sarana perusahaan untuk memberi masukan dalam upaya pengembangan pada masa selanjutnya.
 - 2) Dapat menjalin hubungan kerjasama antara perusahaan dengan fakultas.
 - 3) Perusahaan akan terbantu dengan adanya mahasiswa yang Praktik Kerja Nyata.
- c. Manfaat Praktik Kerja Nyata bagi Fakultas
 - 1) dapat mengangkat nama baik fakultas dan universitas,
 - 2) agar nama fakultas dan universitas lebih dikenal oleh masyarakat luas,
 - 3) sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan Praktik Kerja Nyata yang diterapkan di lapangan.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan Praktik kerja Nyata ditentukan oleh pihak fakultas dan sudah disetujui pula oleh pihak instansi atau perusahaan yang bersangkutan. Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan selama 1 bulan 10 hari (40 hari), yang dimulai pada tanggal 1 Juli 2008 sampai dengan 16 Agustus 2008. Mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Nyata diwajibkan masuk kerja seperti karyawan tetap Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel kecuali hari Sabtu karena hari Sabtu digunakan untuk

rapat internal perusahaan. Adapun hari dan jam kerja yang harus kami penuh selama Praktik Kerja Nyata adalah:

Senin – Kamis : 08.00- 15.00 WIB

Jum'at : 08.00- 11.00 WIB

1.4.2 Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Mahasiswa dapat memilih sendiri tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata dan memberitahukannya kepada pihak fakultas. Seorang mahasiswa dapat memilih instansi pemerintah atau perusahaan swasta sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata. Pada kesempatan kali ini Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel yang beralamatkan di Jalan Sumatra No. 120 A Jember dipilih sebagai tempat melaksanakan Praktik Kerja Nyata.

1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Beberapa prosedur yang dilakukan oleh mahasiswa peserta Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa harus sudah menyelesaikan 80 SKS mata kuliah dengan menunjukkan transkrip nilai.
2. Mendaftarkan diri ke bagian Akademik Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Mengisi formulir pendaftaran Praktik Kerja Nyata pada Ketua Program Studi Diploma III Bahasa Inggris.
4. Mengirim surat pengantar kepada instansi atau perusahaan yang bersangkutan kepada fakultas.
5. Menerima surat jawaban dari instansi atau perusahaan yang bersangkutan.
6. Mengikuti pembekalan singkat (*briefing*) yang diadakan oleh fakultas mengenai peraturan tata laksana Praktik Kerja Nyata.
7. Melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
8. Mengajukan judul kepada Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris.
9. Konsultasi secara kontinu dengan dosen pembimbing.
10. Menyusun Laporan Praktik Kerja Nyata.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perjalanan (Tour)

2.1.1 Pengertian Perjalanan (Tour)

Perjalanan adalah sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di luar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah (Suyitno, 1999:7).

2.1.2 Unsur-unsur Perjalanan

Suatu aktivitas dapat disebut sebuah perjalanan apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. terdapat dua tempat atau lebih yang mempunyai jarak,
- b. ada orang yang melakukan perjalanan,
- c. dibutuhkan waktu tertentu untuk menempuh jarak tersebut, serta ada aktivitas-aktivitas lain yang timbul dalam perjalanan itu,
- d. ada aktivitas yang menyebabkan perpindahan,
- e. ada tujuan dari perjalanan tersebut,

2.1.3 Berbagai Komponen Perjalanan Wisata

Dalam upaya memuaskan kebutuhan dan selera wisatawan, lahirlah unsur baru yang harus diperhatikan oleh orang-orang yang bergerak di sektor wisata, yaitu unsur pelayanan. Persiapan atas jasa dan produk harus sesuai dengan tuntutan kebutuhan wisatawan. Hal ini mengakibatkan timbulnya spesialisasi pelayanan yang akhirnya membentuk suatu distribusi pelayanan pada pendukung industri wisata.

Sarana tentu saja tak terpisahkan dari pembicaraan tentang komponen wisata. Sarana wisata ini dapat dibagi dalam tiga unsur pokok, yaitu:

1. Sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructure*):
 - a. biro perjalanan umum dan agen perjalanan;
 - b. transportasi wisata baik darat, laut maupun udara;
 - c. restoran (*catering trades*);
 - d. objek wisata, antara lain:

- Keindahan alam. (*natural amenities*), iklim, pemandangan, fauna dan flora yang aneh (*uncommon vegetation & animals*), hutan (*the sylvan elements*) dan *health centre* (sumber kesehatan) seperti sumber air panas belerang, mandi lumpur, dan lain-lain,
 - Ciptaan manusia (*man made supply*) seperti monumen-monumen, candi-candi, art gallery, dan lain-lain.
- e. Atraksi wisata (*tourist attraction*)
- Ciptaan manusia seperti kesenian, festival, pesta ritual, upacara perkawinan tradisional, khitanan, dan lain-lain.
2. Sarana pelengkap kepariwisataan (*supplementing tourism superstructure*):
- Fasilitas rekreasi dan olahraga, seperti *gold course*, *tennis court*, pemandian, kuda tunggangan, *photography*, dan lain-lain.
 - Prasarana umum seperti jalan raya, jembatan, listrik, lapangan udara, telekomunikasi, air bersih, pelabuhan, dan lain-lain.
3. Sarana penunjang kepariwisataan (*supporting tourism superstructure*):
- *nightclub* dan *steambath*,
 - *casino* dan *entertainment*,
 - *souvenir shop*, *mailing service*, dan lain-lain.

2.2 Biro Perjalanan Wisata

2.2.1 Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan Wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan.

2.2.2 Kegiatan dalam Biro Perjalanan

Adapun kegiatan-kegiatan usaha Biro Perjalanan Wisata adalah :

1. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
2. Penyelenggarakan atau menjual pelayaran wisata (*cruise*).
3. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas

dasar permintaan.

4. Menyelenggarakan pemanduan wisata.
5. Menyediakan fasilitas untuk wisatawan.
6. Menjual karcis sarana angkutan, dan lain-lain.
7. Mengadakan pemesanan sarana wisata.
8. Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.3 Definisi Marketing

Marketing adalah proses untuk menjual produk atau jasa dengan suatu sistim atau koordinasi yang harus dilaksanakan sebagai kebijaksanaan bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa apakah usaha swasta atau pemerintah.

2.4 Pramuwisata

2.4.1 Pengertian Pramuwisata

Pramuwisata adalah seseorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan *traveler* lainnya tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu (Suwantoro, 1997:13).

2.4.2 Jenis Pramuwisata

Jenis Pramuwisata berdasarkan bidang keahliannya dibagi menjadi:

1. Pramuwisata Umum (*General Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa atau penduduk secara umum, yang memiliki izin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan pencerangan kepariwisataan dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perseorangan atau berkelompok.
2. Pramuwisata Khusus (*Special Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai

pengetahuan yang khusus yang mendalam mengenai obyek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, marga satwa, perburuan dll; yang mempunyai ijin untuk membimbing perjalanan dengan memberikan keterangan kepada wisatawan baik perseorangan atau kelompok dengan menggunakan satu bahasa atau beberapa bahasa tertentu.

3. Pembimbing Darma Wisata (*Tour Conductor*) adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan di suatu wilayah atau negara guna memberikan asistensi perjalanan, bimbingan dan keterangan mengenai objek wisata kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan dari penduduk atau bangsa di wilayah yang dijelajahi.
4. Pramuwisata Pengemudi (*Guide Driver*) adalah pramuwisata yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan keterangan umum mengenai obyek wisata, kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan, disamping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum, seperti taksi, bus, *touring chowh*, dll.

2.5 Definisi Konsumen Wisata

Konsumen Wisata adalah setiap orang pengguna jasa pariwisata yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun kelompok dengan tujuan untuk bersenang-senang, bisnis dan pendidikan.

2.6 Konsep Pelayanan

Menurut Kotler (1998:46) pelayanan adalah suatu aktivitas yang memberikan manfaat dan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dalam bentuk tidak nyata dan tidak menimbulkan pemindahan kepemilikan, seperti halnya terjadi pada produk manufaktur. Ciri-ciri khusus pelayanan sebagai suatu produk sangat berbeda

dengan produk yang bersifat konkret seperti pada barang-barang manufaktur. Ciri-ciri yang sangat spesifik itu adalah:

1. *Service* tidak bisa diraba atau disentuh karena sifatnya yang tidak nyata,
2. Konsumen terlibat dalam proses produksi,
3. Pelayanan tidak bisa dipindahkan, dan untuk mengkonsumsinya konsumen harus datang pada produsen,
4. Pelayanan tidak bisa ditimbun, karena itu dalam hal pelayanan penggunaan gudang tidak diperlukan,
5. Pelayanan tidak memiliki standar atau ukuran yang obyektif,
6. Pelayanan tidak dapat dicoba, karena itu pelanggan tidak dapat mencicipinya terlebih dahulu,

Kualitas hasil produk berupa jasa sangat tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali dapat digantikan oleh mesin.

2.7 Bahasa Inggris sebagai Lingua Franca

Bahasa Inggris merupakan Bahasa Internasional yang telah dipahami oleh sebagian besar masyarakat dunia. Status dan peranannya telah demikian meluas. bahasa ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat penutur Bahasa Inggris tetapi juga berperan sebagai *lingua franca*. Bahasa Inggris menjadi bahasa penghubung antar negara di dunia.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Javanica Tour & Travel ini diresmikan pada tanggal 23 Maret 2003 dalam bentuk Usaha Komanditer (CV) dengan nama Java Internusa Bakti yang merupakan induk perusahaan dari beberapa bidang usaha. Bidang usaha yang dibentuk pertama kali adalah Departemen Perjalanan Wisata yang dinamakan Javanica Tour, bergerak dibidang penyediaan jasa-jasa kepariwisataan dan komponennya. Dan dikuatkan oleh akta Notaris Nomor 19, oleh Siti Lestariningsih, SH. CV Javanica Tour berkantor pusat di Jl. Sumatera 120 A Jember Jawa Timur, dan mempunyai kantor cabang di Jl. Basuki Rahmat 66 Situbondo Jawa Timur.

Ruang lingkup Javanica Tour berdasar pada pasal 9 Bab II Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67/1996 yaitu:

- a. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, obyek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata.
- b. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui Agen Perjalanan Wisata dan atau menjualnya langsung kepada wisatawan atau konsumen.
- c. Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d. Penyediaan layanan angkutan wisata.
- e. Pemesanan akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke objek wisata dan daya tarik wisata.
- f. Pengurusan dokumen perjalanan, berupa *passport* dan *visa* atau dokumen lain yang dipersamakan.
- g. Penyelenggaraan perjalanan ibadah agama.
- h. Penyelenggaraan perjalanan insentif.

Maksud dan tujuan pendirian seperti yang tercantum dalam akta Notaris tersebut di atas adalah bergerak dalam bidang usaha yang meliputi:

1. menjual dan menyelenggarakan paket-paket wisata,
2. menyelenggarakan panduan dan perjalanan wisata,
3. menyelenggarakan kegiatan wisata alam,
4. melayani pemesanan tiket, akomodasi dan kendaraan.

3.2 Visi dan Misi Javanica

3.2.1 Visi Javanica

Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember merupakan perusahaan jasa wisata yang memiliki visi "Memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna jasa perusahaan."

3.2.2 Misi Javanica

Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember juga memiliki misi untuk "Menciptakan peluang bagi sumber daya yang mempunyai etos baik dengan menjual pelayanan yang nyaman bagi masyarakat".

3.3 Struktur Organisasi Javanica

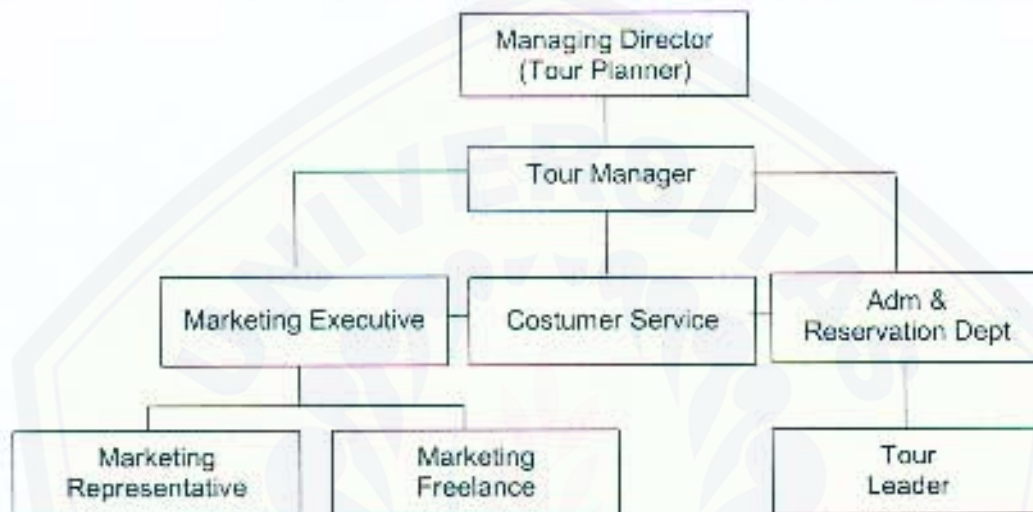
Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan dimana dalam struktur tersebut diketahui bagian-bagian (komponen-komponen) yang terdapat pada setiap perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya. Struktur organisasi dirancang dengan disesuaikan terhadap kebutuhan perusahaan terutama untuk mengetahui jumlah karyawan yang dibutuhkan.

Tugas, wewenang, tanggung jawab dan data yang dibutuhkan oleh masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. *Managing Director / Tour Planner*

Adalah *Managing Director* perusahaan yang berhak melakukan tindakan manajerial (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan).

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour



Sumber: Biro Perjalanan Wisata Javanica Jember 2005

Dalam operasi kerjanya, *Managing Director* menerima data dari *Marketing Executive*, *Sales Representative*, *Accounting Dept.*, *Administration and Operational Dept.*, dan *Tour Leader* untuk mengadakan evaluasi dan mengadakan pengawasan secara menyeluruh.

Data yang dibutuhkan:

- laporan dari *marketing executive*
- laporan dari *sales representative*
- laporan dari *accounting dept.*
- laporan dari *administration and operational dept*
- laporan dari *tour leader*

2. *Marketing Executive* (ME)

Adalah petugas pemasaran perusahaan yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan ruang lingkup pekerjaan:

- a. Petugas pemasaran tetap perusahaan.
- b. Bertanggung jawab kepada *Managing Director*.
- c. Mengorganisasi dan membagi kerja *Sales Representative*.
- d. Melaksanakan reservasi atau pemesanan kepada relasi perusahaan.
- e. Memutuskan negosiasi sesuai referensi atau persetujuan *Managing Director*.
- f. Melaporkan setiap hasil pekerjaan kepada *Managing Director*.

Data yang dibutuhkan:

- Laporan dari *Sales Representative*
- Data dari pihak relasi

3. *Sales Representative* (SR)

Adalah tenaga penjual atau *salesman* lepas yang dipilih dan ditunjuk oleh *Managing Director* dengan mengikuti tata aturan perusahaan dengan kompensasi yang diukur dari tingkat produktifitasnya, dengan ruang lingkup pekerjaan:

- a. Mencari sumber prospek.
- b. Melakukan kegiatan pemasaran dengan menggunakan fasilitas kantor sesuai tata tertib yang ditetapkan.
- c. Menawarkan paket atau produk yang akan dijual.
- d. Memastikan target *customer* sebelum melakukan konfirmasi penjualan baik yang dilakukan secara *mail/Tele/Direct-selling*.

Data yang dibutuhkan:

- Nama instansi atau target prospek
- Sumber referensi dari *Marketing Executive*

4. *Administration & Accounting Department*

Adalah petugas yang menagani tugas-tugas yang berhubungan dengan urusan administrasi dan keuangan perusahaan dengan ruang lingkup pekerjaan sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas tata-buku dan keadministrasian lainnya

- b. Melaksanakan pencatatan keuangan harian, rekapitulasi anggaran *tour*, arus kas bulanan, neraca dan laporan rugi-laba, pelaporan pajak dan lain-lain yang terkait dengan *management* keuangan perusahaan.
- c. Memberi, menerima, mengevaluasi atau audit anggaran pelaksanaan *tour* pada *Tour Leader* (TL).
- d. Melaksanakan pembayaran-pembayaran operasional perusahaan.
- e. Mencatat dan menentukan sistim penugasan TL secara *Rolling*.

Data yang dibutuhkan:

- keuangan harian
- rekapitulasi anggaran *tour*
- arus kas bulanan
- neraca dan laporan rugi laba
- pelaporan pajak
- rekening listrik, telpon, dll

5. *Tour Leader* (TL)

Adalah petugas yang diberi tanggung jawab untuk melayani, mendampingi kelompok peserta wisata sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan dan melaporkan hasil pekerjaannya kepada *Managing Director* perusahaan dan melaporkan penganggaran kepada bagian *Accounting* perusahaan, dengan ruang lingkup dan tanggung jawab:

- a. melayani group dengan baik sesuai ketentuan dari perusahaan,
- b. melakukan konfirmasi kepada pihak relasi dalam perjalanan wisata,
- c. melakukan pembayaran-pembayaran sesuai dengan anggaran,
- d. menggunakan anggaran *tour* sesuai jumlah peserta saat pelaksanaan, kelebihan anggaran/*variable cost* karena peserta tidak ikut/penurunan jumlah peserta wajib dikembalikan kepada perusahaan (*re-fund*).

Data yang dibutuhkan:

- nama-nama peserta,
- akomodasi (hotel, bis, rumah makan, tempat wisata, dll.),

- nama-nama pihak relasi.

3.3.1 Alur Kerja Marketing Representative

Alur kerja *Marketing Representative* menunjukkan cara kerja pemasaran dari staf *Marketing Representative*. Alur kerja ini dapat ditunjukkan pada gambar 3.2 di bawah.

3.3.2 Prosedur Operasi Javanica

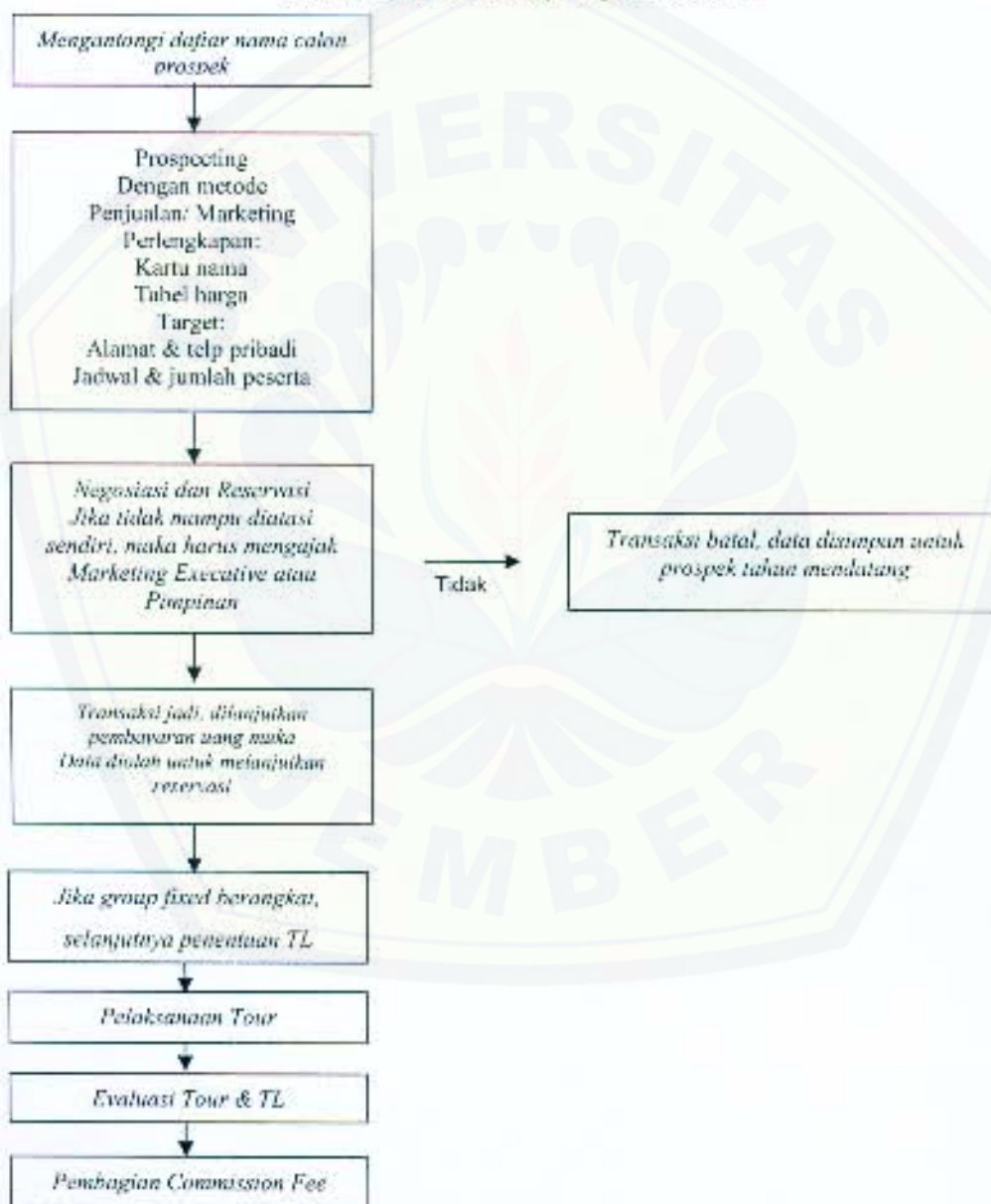
Dalam prosedur operasinya, *Managing Director* mempunyai hak penuh dalam pengambilan keputusan. *Managing Director* memberikan kewenangan pemasaran kepada *Marketing Executive*, yang mana akan membawahi beberapa orang *Sales Representative*. *Sales Representative* bertanggung jawab kepada *Marketing Executive* dan kepada *Managing Director*. *Managing Director* memberikan kewenangan dalam bidang keuangan kepada *Accounting Department*, yang mana *Accounting Department* ini melaksanakan tugas tata buku, mengaudit atau mengevaluasi anggaran pelaksanaan *tour* dari *Tour Leader*. *Tour leader* bertugas mendampingi dan melayani grup peserta wisata, yang mana bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran-pembayaran sesuai anggaran kepada relasi-relasi. *Tour Leader* memberikan laporan keuangan kepada *Accounting Department* untuk dievaluasi. *Administration and Operational Department* melaksanakan tugas untuk mencatat dan menentukan sistem penugasan *Tour Leader* secara *rolling*.

Paket perjalanan wisata merupakan produk utama dari Javanica Tour & Travel Jember, yaitu perjalanan wisata yang sudah merupakan satu paket yang meliputi akomodasi (penginapan dan *catering*), kendaraan (bis wisata), tiket wisata, dokumentasi (*video shooting* dan foto), *souvenir*, asuransi, dan hal lainnya sesuai dengan permintaan peserta *tour*. Paket perjalanan wisata didampingi/dilayani oleh seorang *Tour Leader* yang dibantu oleh *Assistant Leader*. *Tour Leader* ini bertugas melaksanakan semua urusan di atas, sehingga peserta perjalanan wisata dapat melaksanakan perjalanan wisata dengan nyaman dan tanpa merasa terganggu.

3.3.3 Metode Marketing Javanica

Dalam melakukan pemasaran, Biro Perjalanan Wisata Javanica menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah:

Bagan 3.2
Alur Kerja Marketing Representative



Sumber : Biro Perjalanan Javanica Tour & Travel Jember 2005

- a. *Direct selling*
Penjualan langsung bertatap muka dengan *customer*/pelanggan.
- b. *Mail selling*
Penjualan dengan surat dari kantor dengan melampirkan informasi harga dan referensi produk.
- c. *Sales call/Tele selling*
Penjualan dengan konfirmasi telepon.
- d. *Advertising selling*
Penjualan dengan mengiklankan produk di media massa elektronik/cetak.
- e. *Reference selling*
Penjualan dengan dibantu referensi dari orang berpengaruh atau orang yang pernah dilayani dan merasa puas.
- f. *Marketing Mix*
Kombinasi dari beberapa metode untuk mencapai target penjualan.

3.3.4 Produk atau Pelayanan Javanica

Produk atau pelayanan dan jasa yang dimiliki dan dijual oleh Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour & Travel Jember pada saat laporan ini ditulis adalah:

1. Paket Wisata
 - a. Paket wisata domestik
 - wisata indonesia/ nusantara
 - studi banding
 - kunjungan kerja
 - kuliah lapangan / studi tour
 - insentif karyawan
 - wisata keluarga
 - wisata siswa
 - wisata ziarah islami
 - wisata ziarah kristiani
 - b. Paket wisata luar negeri

- wisata asia
- wisata australia
- c. Paket wisata minat khusus
 - wisata alam
 - arung jeram
 - pendakian gunung
 - jelajah hutan
 - agrowisata
 - golf
 - *fishing* (memancing)
- 2. Voucher
 - a. hotel
 - b. restaurant
 - c. obyek wisata
- 3. Ticketing
 - a. tiket pesawat udara / *airlines*
 - b. kapal laut / *pelni*
 - c. kereta api eksekutif
 - d. bus eksekutif
- 4. Rental
 - a. bus pariwisata
 - b. mobil keluarga
 - c. mobil pengantin
- 5. Dokumen
 - a. *passport*
 - b. visa
- 6. Lain-lain
 - a. *local guide*
 - b. *tour leader*

3.4 Prosedur Pembuatan Program Paket Perjalanan Wisata

Yang bertanggung jawab dan membuat program paket perjalanan wisata adalah *Managing Director*, yang dibantu oleh *Administration and Operational Department*. Dalam pembuatan program paket perjalanan wisata, *Managing Director* akan melakukan *survey* lapangan untuk menemukan minat berwisata para *customer*. Selain dengan menggunakan *survey*, paket perjalanan dibuat berdasarkan permintaan dari para *customer* yang akan melakukan perjalanan.

Paket dibuat berdasarkan kota tempat tujuan wisata, objek wisata dikota tersebut, sarana pendukung (Hotel, Restoran, *Shopping Shop*, Pusat Oleh-oleh, dan lainnya), *budget* atau anggaran dari *customer*, harga sewa kendaraan wisata (Bis wisata), tiket-tiket objek wisata, dan hal-hal pendukung lainnya.

Dalam paket program perjalanan wisata ini, terdapat *Price list* atau daftar harga yang sudah ditentukan berdasarkan jumlah peserta, jenis bis wisata yang digunakan, tempat tujuan wisata. Contoh *Price List* ini dapat dilihat dalam gambar 3.3 berikut ini.

Gambar 3.3
Price List Javanica Tour

No	Jenis Transportasi (Bus)	Jumlah Peserta Per Bus	BIAYA PAKET PER ORANG (Rupiah)					
			A	B	C	D	E	F
			MALANG 1 hr	MALANG 2 hr 1 mlm	BALI 3 hr 1 mlm	BALI 4 hr 2 mlm	JOGJA 3 hr 1 mlm	JOGJA 4 hr 2 mlm
1	MINIBUS	20	224.500	412.500	537.000	708.500	518.000	706.000
2	PARIWISATA 30 Seater	24	199.000	367.000	468.000	618.000	460.000	618.000
3	AC, Tape player, Rec. Seat, Seat 2 - 2	30	174.000	324.000	400.500	530.500	396.000	533.000

Sumber : Biro Perjalanan Wisata Javanica Tour Jember 2005 (contoh Price List selengkapnya bisa dilihat pada Lampiran...)

Sedangkan contoh program wisata dapat dilihat pada gambar 3.4 berikut ini:

Gambar 3.4
Program Perjalanan Wisata Javanica Tour

A MALANG 1 hari	B MALANG 2 hari / 1 malam
<ul style="list-style-type: none"> <u>Hari 01: Keberangkatan (Mp, Ms, Mm)</u> Keberangkatan Jam ± 05.00 Wib → Kusuma Agro Wisata atau Jatim Park (<i>Pilih salah satu</i>) → Alun-Alun Kota Malang → Pasar Buah Singosari → Kedatangan ± jam 22.00 wib 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Hari 01: Keberangkatan (Mp, Ms, Mm)</u> Keberangkatan Jam ± 05.00 Wib → Taman Safari Prigen → Kebun Raya Purwodadi → Alun-Alun Kota Malang → C/I hotel <u>Hari 02: Tour → Kembali Kedatangan (Mp, Ms)</u> C/O hotel → Kusuma Agro wisata atau Jatim Park (<i>pilih salah satu</i>) → Pasar Buah Singosari → Kedatangan ± jam 18.00 wib

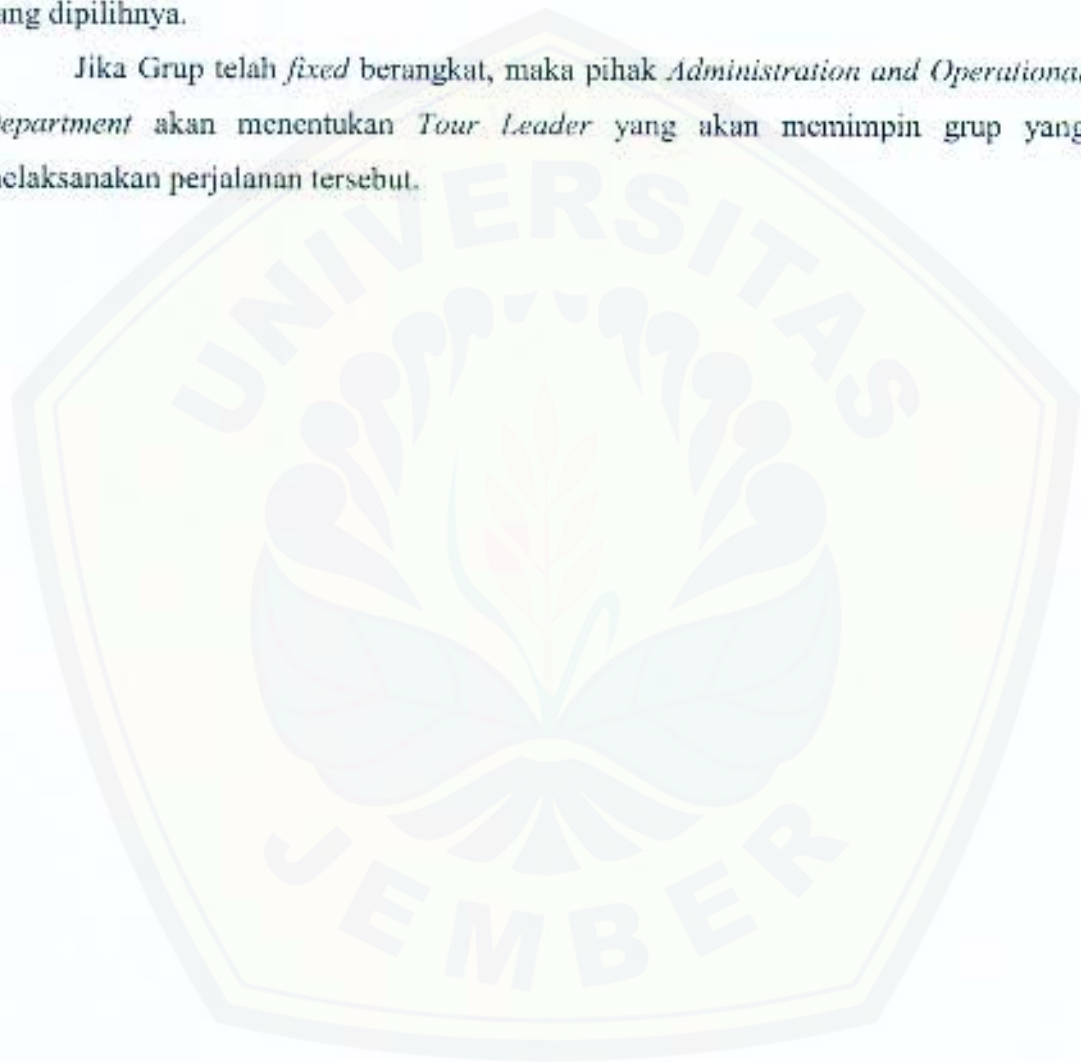
Sumber: Biro Perjalanan Wisata JAVANICA Tour & Travel Jember 2005

3.5 Prosedur Penawaran Program Paket Perjalanan Wisata

Dalam menawarkan program paket perjalanan wisata kepada para *Customer*, *Marketing Executive* memberikan data-data tentang daftar nama calon *Customer* kepada *Marketing Representative*. Setelah mengetahui data calon *Customer*, *Marketing Representative* akan menawarkan program paket perjalanan wisata kepada para calon *Customer*. Penawaran program paket perjalanan wisata ini dapat dilakukan dengan metode *Marketing*, diantaranya: *Direct Selling* (perlengkapan yang wajib dibawa dalam penjualan langsung ini adalah Kartu Nama, tabel harga paket-paket perjalanan wisata), *Mail Selling* (dengan melampirkan harga paket-paket wisata), *Tele Selling*, *Advertising Selling*, *Reference Selling*, *Marketing Mix*.

Setelah melakukan negoisasi dan reservasi, dan setelah calon *customer* menyetujui akan melakukan perjalanan wisata yang ditawarkan, maka proses dilanjutkan dengan pembayaran uang muka, dan *customer* memberikan data tentang Nama *customer*, *Contact Person*, jadwal, jumlah peserta dan jenis program perjalanan yang dipilihnya.

Jika Grup telah *fixed* berangkat, maka pihak *Administration and Operational Department* akan menentukan *Tour Leader* yang akan memimpin grup yang melaksanakan perjalanan tersebut.



BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari seluruh uraian di depan dan dari Kegiatan Praktik kerja Nyata yang telah kami jalani selama 1 bulan 10 hari (40 hari) di Javanica Tour & Travel Jember mengenai “Upaya Staf Marketing dan Tour Guide dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Wisata Berbasis Bahasa Inggris sebagai Penunjang Suksesnya sebuah Paket Perjalanan Wisata di Javanica Tour & Travel Jember” maka kami mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Staf Marketing* di Javanica Tour & Travel Jember berupaya meningkatkan kualitas layanan wisata berbasis Bahasa Inggris dengan selalu menggunakan Bahasa Inggris dalam setiap kegiatan, memperbanyak membaca buku-buku dan majalah Bahasa Inggris untuk menambah *vocabulary*, mendengar *conversation* melalui media televisi, radio, dan lain-lain untuk mengetahui pengucapan yang benar dalam Bahasa Inggris, sering menonton film yang berbahasa Inggris.
2. *Tour Guide* di Javanica Tour & Travel Jember berupaya meningkatkan kualitas layanan wisata berbasis Bahasa Inggris dengan selalu mengajak karyawan dan peserta Praktik Kerja Nyata berbicara Bahasa Inggris, rutin membaca buku-buku tentang pariwisata yang berbahasa Inggris, *Travelling* atau mengunjungi tempat-tempat wisata yang banyak terdapat wisatawan mancanegara.
3. Bahasa Inggris mempunyai pengaruh yang besar dalam upaya pengembangan pariwisata di Indonesia karena setiap istilah yang ada dalam pariwisata menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa perantara.
4. Pentingnya sebuah pelayanan yang maksimal dari pihak Javanica Tour & Travel kepada konsumen untuk meminimalisir keluhan atau komplain dari konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata di Javanica Tour & Travel Jember, kami ingin memberi beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bersama.

5.2.1 Bagi Pihak Fakultas

Sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember yang menginginkan perkembangan mutu pendidikan bagi Alma mater, maka kami ingin mengajukan beberapa saran:

1. Kepada pihak Program Diploma III Bahasa Inggris hendaknya lebih banyak memberikan pengarahan kepada mahasiswa sebelum dan sesudah program Praktik Kerja Nyata untuk memperjelas tujuan dari program Praktik Kerja Nyata tersebut.
2. Hendaknya Program Diploma III Bahasa Inggris membina hubungan yang lebih baik dengan tempat-tempat yang bersedia menjadi obyek Praktik Kerja Nyata.

5.2.2 Bagi Pihak Javanica Tour & Travel Jember

Sebagai peserta Praktik Kerja Nyata di Javanica Tour & Travel Jember kami mengharap Javanica Tour & Travel menjadi Biro Perjalanan Wisata yang berkualitas, untuk itu kami ingin mengajukan beberapa saran:

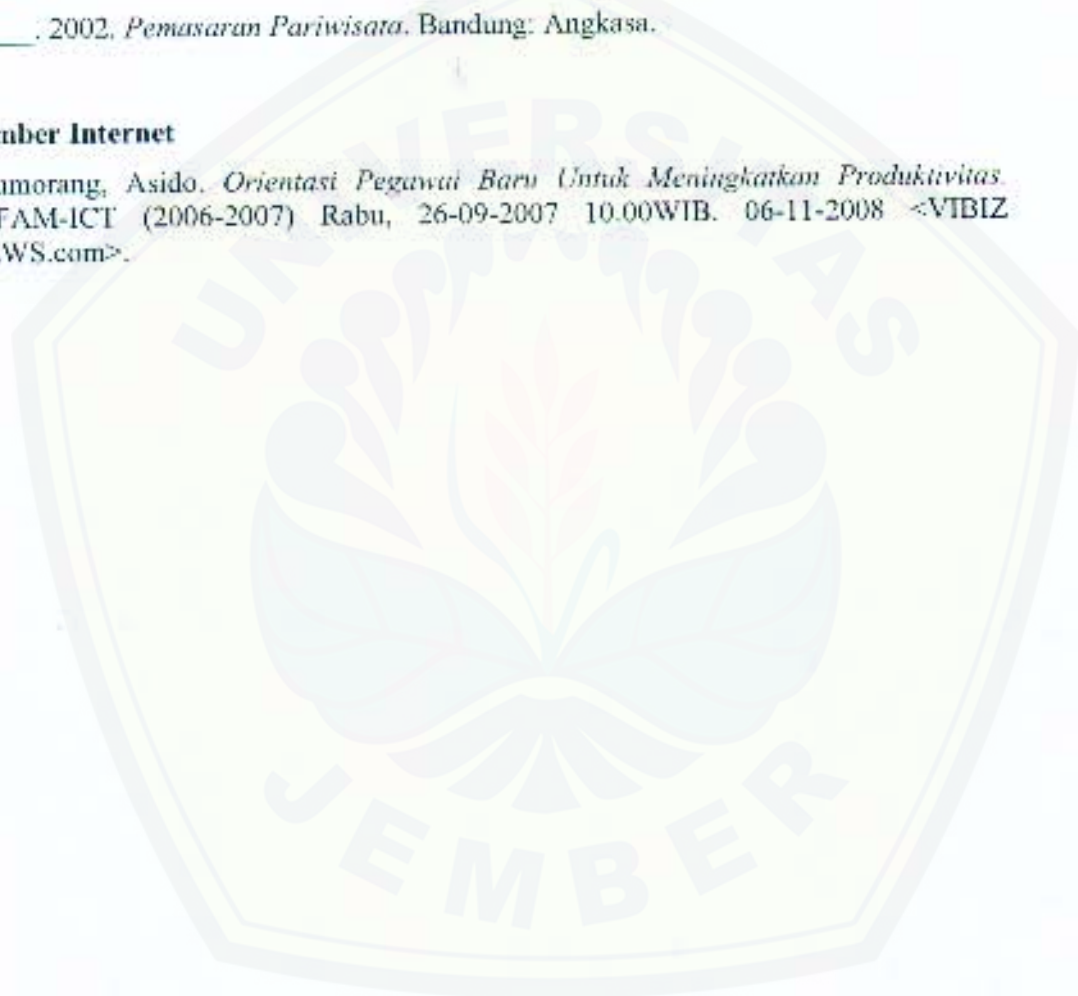
1. Meningkatkan kedisiplinan kerja yang tinggi dan meningkatkan hubungan kerja yang baik secara kekeluargaan dengan pihak luar ataupun pihak dalam (karyawan), agar tercipta hubungan kerjasama yang baik antara satu dengan lainnya.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, Javanica Tour & Travel harus memberikan pelayanan yang terbaik karena pelanggan atau wisatawan adalah raja.
3. Perlu peningkatan kemampuan berbahasa Inggris yang baik agar dalam melayani konsumen mancanegara tanpa mengalami kesulitan.
4. Perlu adanya peraturan yang mewajibkan berbahasa Inggris agar ada peningkatan kualitas SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Javanica Tour & Travel. 2005. *Management Javanica Tour & Travel*. Jember.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Suyitno. 2001. *Perencanaan Wisata (Tour Planning)*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yoeti. 1983. *Penuntun Praktis Pariwisata Profesional*. Bandung: Angkasa
- _____. 1986. *Tours and Travels Management*. Bandung: Angkasa.
- _____. 1990. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- _____. 2002. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

Sumber Internet

- Situmorang, Asido. *Orientasi Pegawai Baru Untuk Meningkatkan Produktivitas*. JAFAM-ICT (2006-2007) Rabu, 26-09-2007 10.00WIB. 06-11-2008 <VIBIZ NEWS.com>.



LAMPIRAN A SURAT KETERANGAN PRAKTIK KERJA NYATA

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0399/MNG/2008

Sehubungan adanya permohonan Praktek Kerja Nyata (PKN) mahasiswa D3 Bahasa Inggris - Fakultas Sastra – Universitas Jember dengan nomor surat 769/H25.1.6/KM.10/2008 tertanggal 22 Mei 2008, dengan data mahasiswa yang akan mengikuti praktek kerja sebagai berikut :

NO.	Nama	NIM/Jurusan	Keterangan
1.	SITI MUNAWAROH	050103101034 / D3 Bahasa Inggris	Praktek Kerja Nyata

Dengan ini kami menyatakan bersedia menerima Praktek Kerja Nyata sebagaimana tersebut diatas dengan waktu pelaksanaan 01 Juli 2008 s/d 16 Agustus 2008.

Demikian keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 02 Juni 2008
Javanica Tour & Travel

A.Ghozi, SE.
Managing Director



Javanica
Tour & Travel
OFFICE:
SUMATERA 120 A JEMBER
JAWA TIMUR, INDONESIA
Phone: (0331) 334450
Fax: (0331) 323911
E-mail: javanicatour@yshop.co.id

FACSIMILE			
Date	: 03 Juli 2008	Pages	: 1 only
To	: FIDUCIA HOTEL JAKARTA		
Address	: Jl. Kaji No. 44 Jakarta Pusat		
Attention	: Manager of Marketing	Tel	: 021 - 6326 902
	: HOTEL FIDUCIA JAKARTA	Fax	: 021 - 6326 902
From	: Santi Wahyuni	Tel	: 0331 - 334 450
	: <i>Reservation Department</i>	Fax	: 0331 - 334 450
Subject	: Contract Rate Application		

... Warmest Greeting from Javanica ...

Dear partners,

I would like to offering a co-operation in supporting my GIT and FIT to your hotel, please send your latest Competitive Special Rupiah Rate for a travel agent with the following conditions :

1. Rooms (*Publisk rate & Agent rate*)
2. Meals (*Publisk rate & Agent rate*)

I am expecting your answer immediately by fax to: (0331) 334 450 and posting your brochures/sales kit to:

 **JAVANICA TOUR**
Jln. Sumatera 120 A Jember 68121, Jawa Timur.

I wish we would have a nice cooperation.

Thank you.

With very best regard,

Santi Wahyuni
Reservation Department



Javanica

Tour & Travel

Office:
SUMATERA 120 A JEMBER
JAWA TIMUR, INDONESIA
Phone: (0331) 334450
Fax: (0331) 323811
Email: javanicatour@yahoo.co.id

Email: javanicatour@yahoo.co.id

truly tours...
truly holidays...

Facsimile

Date	: 3 Juli 2008	Ref	: -
To	: Food Court DUFAN Jakarta		
Address	: Jl. Lodan Timur Jakarta 14390		
Attention	: FB Department	Tel	: 021-682 000
	: <i>Rina Damayanti</i>	Fax	: 021-682 000
From	: Santi Wahyuni	Tel	: 0331-334 450
	: <i>Reservation Department</i>	Fax	: 0331-334 450
Subject	: Reservasi Makan untuk Group		

...Warmest Greeting from Javanica ...

Kami memesan makan untuk group, sbb:

Nama group:	K3S Kecamatan Kaliwates
Jumlah Group:	54 Pax
Tanggal:	7 Juli 2008
Penyajian:	Prasmanan
Menu:	-
Harga per Pax:	Rp. 15.000

Catatan & Keterangan:

1. Crew kami adalah Free of Charge
2. Jika reservasi ini telah diterima, segera kirimkan jawaban rekonfirmasi atas reservasi ini via faximile ke nomor **(0331) 334450**
3. Jika ada yang kurang jelas segera menghubungi kami.
4. Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Facsimile

Date	: 15 Juli 2008	Pages	: 1 only
To	: Hotel Puri Nusa Indah 3		
Address	: Jl. Waribang, Denpasar Bali		
Attention	: Bpk. Firman	Tel	: 0361 - 223 979
	: <i>Receptionist</i>	Fax	: 0361 - 223 979
From	: Santi Wahyuni	Tel	: 0331 - 334 450
	: <i>Javanica Tour</i>	Fax	: 0331 - 334 450
Subject	: Reservasi Kamar Hotel		

... Warmest Greeting from Javanica ...

Kami memesan kamar untuk group:

Nama group:	Fakultas Teknologi Pertanian UNEJ
Jumlah Group:	51 Pax
Tgl Check-in / Jam:	07.00 WITA
Tgl Check-out / Jam:	07.00 WITA
Jumlah & Jenis Kamar:	13 Kamar standar
Kapasitas kamar:	1 kamar 4 orang
Program makan:	Prasmanan

Catatan & Keterangan:

1. Dipastikan kamar yang kami pesan adalah yang baik
2. Jika reservasi ini telah diterima, segera kirimkan jawaban rekonfirmasi atas reservasi ini via faximile ke nomor **(0331) 334450**
3. Jika ada yang kurang jelas segera menghubungi kami.
4. Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Terima kasih,
Javanica Tour & Travel

Adi Fuad, S.Kom
 Vice Of Managing Director



Javanica

Tour & Travel

OFFICE:

SUMATERA 120 A JEMBER

JAWA TIMUR, INDONESIA

Phone: (0331) 334450

Fax: (0331) 323911

Mail: javanicatour@yahoo.co.id

truly tours...
 truly holidays...

Facsimile



Javanica
Tour & Travel
OFFICE:
SUMATERA 120 A JEMBER
JAWA TIMUR, INDONESIA
Phone: (0331) 334450
Fax: (0331) 323811
E: javanicatour@yahoo.co.id

Date	: 1 Agustus 2008	Pages	: 1 only
To	: P.O AKAS NNR Probolinggo		
Address	: Probolinggo		
Attention	: Bpk. Nanang <i>Bag. Pariwisata</i>	Tel	: 0335 - 421 166
		Fax	: 0335 - 420 932
From	: Santi Wahyuni <i>Reservation Dept.</i>	Tel	: 0331 - 334 450
		Fax	: 0331 - 334 450
Subject	: Reservasi Bus Pariwisata		

... Warmest Greeting from Javanica ...

Kami memesan Bus untuk periode :

Jumlah Bis	Seat	Tujuan	Tgl Pakai	Tgl Kirim	Alamat Kirim
2 Unit	59 Seat	Bali,	05 Agustus 2008	05 Agustus 2008 Jam: 01.00 Wib (on time)	Javanica T&T Jember

Catatan & Keterangan:

1. Mohon pengiriman tepat waktu dan dipastikan semua fasilitas berfungsi dg baik.
2. Jika reservasi ini telah diterima, segera kirimkan jawaban via faximile ke nomor **(0331) 334450**
3. Untuk lebih jelas hub **(0331) 334 450**
4. Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Javanica Tour & Travel

Santi Wahyuni
Reservation Dept.

truly tours...
truly holidays...



Javanica

Tour & Travel

OFFICE:
SUMATERA 120 A JEMBER
JAWA TIMUR, INDONESIA
Phone: (0331) 334450
Fax: (0331) 323911
E-mail: javanicatour@yahoo.co.id

Facsimile

Date	: 3 Juli 2008	Pages	: 1 only
To	: HOTEL IBIS MALIOBORO		
Address	: Jl. Malioboro No. 52-58 Yogyakarta		
Attention	: Bpk. Hilman Receptionist	Tel	: 0274-516 974
		Fax	: 0274-516 977
From	: Santi Wahyuni Javanica Tour	Tel	: 0331-334 450
		Fax	: 0331-334 450
Subject	: Reservasi Kamar Hotel		

... Warmest Greeting from Javanica ...

Kami memesan Kamar untuk group, sbb:

Nama group:	PKK Situbondo
Jumlah Group:	51 Pax
Tgl Check-in / Jam:	07.00 WIB
Tgl Check-out / Jam:	07.00 WIB
Jumlah & Jenis Kamar:	13 Kamar standar
Kapasitas kamar:	1 kamar 4 orang
Program makan:	Prasmanan

Catatan & Keterangan:

1. Crew kami adalah Free of Charge
2. Jika reservasi ini telah diterima, segera kirimkan jawaban rekonfirmasi atas reservasi ini via faximile ke nomor **(0331) 334450**
3. Jika ada yang kurang jelas segera menghubungi kami.
4. Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

truly tours...
truly holidays...

LAMPIRAN G. Brosur Hotel Kedaton

reservation
 phone : 82.22.4219858 | fax : 82.22.4239844
 e-mail : marketing@hotelkedaton.com
 website : www.hotelkedaton.com
 address
 J. surabaya no. 14, bandung 40111
 west java - indonesia

facilities
 120 luxury rooms equipped with air conditioner
 100 telephone & satellite TV
 refrigerator & mini bar
 conference facilities for up to 150 persons
 small meeting rooms for up to 50 persons
 24 hours saraya coffee shop
 Minetti Karaoke & pub
 outdoor fitness center with indoor sauna & steam bath room
 outdoor swimming pool & whirlpool
 massage & spa
 business center
 same day laundry service
 safe deposit box
 concierge & mail service
 drugstore
 free internet
 wifi internet
 free airport / station shuttle

THE MOST COMFORTABLE
 BUSINESS HOTEL

hotel kedaton is the right destination in bandung!!!

located in the heart of the business area of Bandung, it takes 5 minutes from the railway station, 15 minutes from husein sastranegara airport, 10 minutes from shopping centre and government offices

LAMPIRAN II PRICE LIST JAVANICA TOUR & TRAVEL

No	Jenis Transportasi (Bus)	Jumlah Peserta Per Bus	BIAYA PAKET PER ORANG (Rupiah)					
			A	B	C	D	E	F
			MALANG 1 Hari	MALANG 2 hari 1 malam	BALI 3 hari 1 malam	BALI 4 hari 2 malam	JOGJA 3 hari 1 malam	JOGJA 4 hari 2 malam
1	MINIBUS PARIWISATA	20	224.500	412.500	537.000	708.500	518.000	706.000
2	TA 30 Seater AC, Tape player, Rec. Seat, Seat 2 - 2	24	199.000	367.000	468.000	618.000	460.000	618.000
3	TA 30 Seater AC, Tape player, Rec. Seat, Seat 2 - 2	30	174.000	324.000	400.500	530.500	396.000	533.000
4	PARIWISATA AKAS -	35	191.000	350.000	436.000	579.500	425.500	584.000
5	TOILET 42 Seater AC, VCD +	40	176.500	325.000	398.000	529.000	396.000	535.000
6	TOILET 42 Seater Tape player, Rec. Seat, Seat 2 - 2	42	169.500	313.000	379.000	506.000	378.500	512.000

7	PARIWISATA AKAS –	45	161.500	306.000	369.000	491.000	368.000	498.000
8	TOILET 54 Seater	50	153.000	291.000	346.000	461.000	345.000	469.000
9	AC, VCD + Tape player, Rec. Seat, Seat 3 – 2	54	148.000	281.000	331.000	442.000	331.000	449.000
10	PARIWISATA AKAS	35	184.000	340.000	421.000	559.000	410.000	563.000
11	43 Seater AC, VCD +	40	170.000	316.000	384.000	511.000	383.000	517.000
12	Tape player, Rec. Seat, Seat 2 – 2	43	164.000	305.000	367.000	489.000	366.000	495.000
13	PARIWISATA AKAS	50	152.000	284.000	336.000	448.000	335.000	455.000
14	59 Seater AC, VCD +	54	146.500	274.000	321.000	429.000	321.500	436.500
15	Tape player, Rec. Seat, Seat 3 – 2	59	141.000	264.500	306.500	409.000	307.000	417.500

